Registraire des entreprises

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

105-03508/

Rapport annuel de gestion
2003-2004

Registraire des entreprises

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le Registraire des entreprises (REQ).

Celle-ci est disponible dans le site Internet du REQ
à l'adresse suivante :

http://www.req.gouv.qc.ca

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal – 2004
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-43232-0
ISSN 1712-3364

© Gouvernement du Québec, 2004

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Registraire des entreprises.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Finances,

Yves Séguin
Québec, octobre 2004

Monsieur Yves Séguin
Ministre des Finances
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion* du Registraire des entreprises (REQ) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2004.

Ce rapport fait état des activités du Registraire des entreprises pour l'année 2003-2004 (auparavant l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) jusqu'au 31 janvier 2004). L'IGIF est en effet devenu le Registraire des entreprises le 1er février 2004 avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*. Les informations financières approuvées par le Vérificateur général du Québec incluses dans le présent rapport font également état de cette situation.

Le rapport annuel de gestion du Registraire des entreprises présente notamment les résultats obtenus au regard des orientations concernant les entreprises établies dans le plan stratégique de l'IGIF pour la période 2000 à 2004 ainsi que dans sa déclaration de services à la clientele. En outre, il rend compte des faits saillants de l'année 2003-2004 dans le secteur des entreprises et dans celui du courtage immobilier.

Afin de rendre compte adéquatement des résultats obtenus, le rapport annuel de gestion du REQ contient une déclaration de la direction attestant de la fiabilité des résultats qui y sont présentés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le registraire des entreprises par intérim,

Abraham Assayag
Québec, septembre 2004

Table des matières

1. Mission 1

1.1 Le secteur des entreprises 1
1.2 Le secteur du courtage immobilier 1

2. La clientèle et les partenaires 3

3. Structure administrative 5

3.1 La structure administrative 5
3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2004 5
3.3 L'organigramme 7

4. Contexte et enjeux 9

5. Faits saillants de l'année 2003-2004 11

5.1 L'administration des lois concernant les entreprises 11
5.1.1 La constitution des personnes morales 11
5.1.2 Le registre des entreprises du Québec 12
5.1.3 La gestion du registre des entreprises 12
5.1.4 La diffusion de l'information 13
5.2 Le courtage immobilier 14

6. Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle 15

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle 15
Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises 17

7. Gestion des ressources 19

7.1 Les valeurs de gestion 19
7.2 Les ressources humaines 19
7.3 Le budget et les revenus 19
7.4 Les communications 21
7.5 Les ressources matérielles 22
7.6 Les ressources informationnelles et technologiques 22

8. Services au public 23

8.1 Le courtage immobilier . . . 23
8.2 L'accès à l'information . . . 23
8.3 La protection des renseignements personnels . . . 23
8.4 Les renseignements généraux . . . 24
8.5 Les activités de relations publiques . . . 24
8.6 Le site Internet et le courrier électronique . . . 24
8.7 L'application de la politique linguistique . . . 24
8.8 L'éthique . . . 25
8.9 La politique d'égalité en emploi . . . 25

Annexes 27

Annexe 1 : Déclaration de la direction du Registraire des entreprises . . . 27
Annexe 2 : Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2004 . . . 29
Annexe 3 : Liste des lois concernant le Registraire des entreprises . . . 35
Annexe 4 : Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics . . . 37
Annexe 5 : Déclaration de services à la clientèle . . . 45

1.1 Le secteur des entreprises

Le Registraire des entreprises (REQ) a pour mission de contribuer à la protection des entreprises et du public dans leurs relations d'affaires. Le REQ est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec. Il a également pour mandat d'administrer le registre des entreprises du Québec.

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur des entreprises sont les suivants :

- **la constitution des personnes morales** : le REQ est chargé d'appliquer la législation et la réglementation québécoises au regard de la constitution des personnes morales;
- **l'immatriculation des entreprises** : le personnel du REQ est chargé de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, notamment par l'attribution du numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- **la mise à jour d'un registre des entreprises faisant affaire au Québec** : le personnel du REQ procède à la mise à jour des informations déclarées lors de l'immatriculation des entreprises conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*;
- **la diffusion du registre des entreprises du Québec** : le REQ est chargé de la diffusion des informations concernant les entreprises, notamment par le biais de moyens télématiques.

1.2 Le secteur du courtage immobilier

La *Loi sur le courtage immobilier* confie au REQ l'administration de diverses dispositions d'encadrement dont notamment la surveillance des activités de deux organismes créés en vertu de cette loi, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Le REQ doit s'assurer que ceux-ci s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

2 *La clientèle et les partenaires*

La clientèle du REQ est constituée :

- des personnes désireuses de se constituer en personnes morales;
- des entreprises inscrites au registre des entreprises du Québec dont environ 637 000 sont actives et transigent avec le REQ sur une base régulière pour la mise à jour de leurs dossiers;
- des nouvelles entreprises qui viennent s'immatriculer et ainsi obtenir du REQ leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- du public, tant du Québec que de l'extérieur (via Internet), désireux d'obtenir des renseignements sur les entreprises qui leur offrent des services.

Pour favoriser l'accès des citoyens au service d'immatriculation des entreprises, le REQ a développé des partenariats avec le ministère du Revenu et le ministère de la Justice. Le REQ compte également sur l'implication et la collaboration étroite de plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec pour la mise en œuvre, au sein de l'appareil gouvernemental québécois, du numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Enfin, le REQ a mis sur pied deux comités consultatifs pour le secteur des entreprises; le premier s'adresse aux intervenants du secteur privé alors que le second regroupe les principaux utilisateurs gouvernementaux du registre des entreprises du Québec.

3.1 La structure administrative

Le REQ comprend une grande direction opérationnelle correspondant à son principal mandat : la Direction des entreprises.

Viennent ensuite la Direction des services administratifs, le Service des associations et des entreprises, dont les activités touchent le cadre normatif, et la Direction des ressources informationnelles. À cela s'ajoutent le Bureau du registraire des entreprises, le Bureau du courtage immobilier, la Direction des affaires juridiques et le Secrétariat. Ces entités offrent, chacune dans leur champ de compétence respectif, le soutien requis pour que le REQ puisse réaliser efficacement ses activités.

3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2004

Bureau du registraire des entreprises
Le registraire des entreprises, par intérim
Abraham Assayag

Adjoint au registraire des entreprises, par intérim
Marc Samson

Bureau du courtage immobilier
Alain Samson, directeur

Direction des affaires juridiques
Me Pierre Legaré, directeur par intérim

Secrétariat
Rémi Dussault, secrétaire

Direction des services administratifs
Pierre Morin, directeur

Direction des entreprises
Klara de Pokomandy, directrice

Service de la publicité
Denise Bouchard, chef de service

Service du registre
Jeanne Brûlé, chef de service

Service du courrier et de l'encaissement
Yvan Janelle, chef de service

Service des personnes morales (Québec)
Francine Webber, chef de service

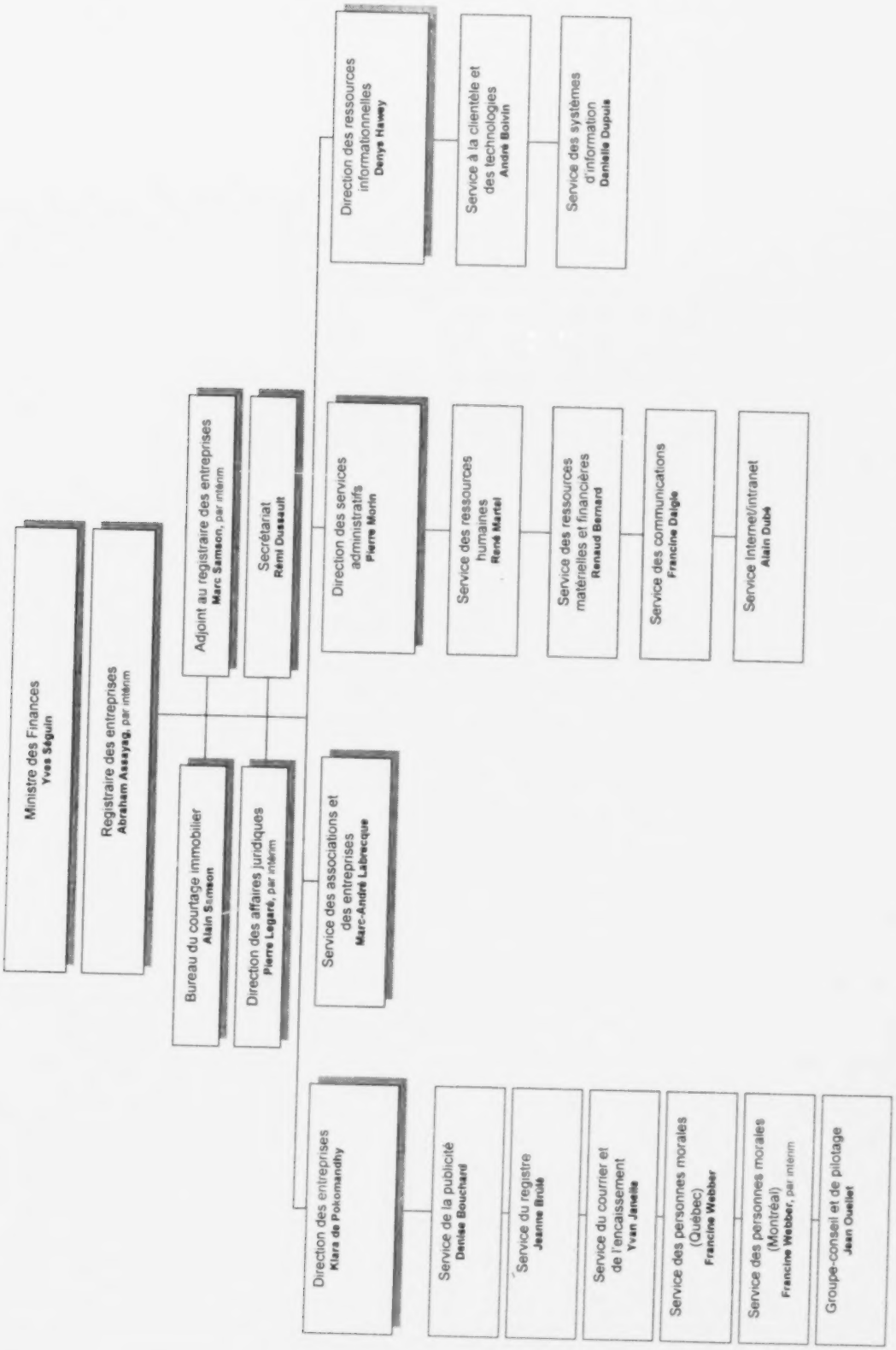
Service des personnes morales (Montréal)
Francine Webber, chef de service par intérim

Service-conseil et de pilotage
Jean Ouellet, chef de service

Service des associations et des entreprises
Marc-André Labrecque, directeur

Direction des ressources informationnelles
Denys Hawey, directeur

3.3 L'organigramme



4 Contexte et enjeux

Le REQ a pour mission de conférer l'existence légale aux associations personnifiées (personnes morales sans but lucratif) et aux sociétés par actions (compagnies) constituées au Québec, de confirmer la modification de leurs actes constitutifs et leur dissolution, de maintenir à jour un registre des entreprises exerçant des activités au Québec, de protéger le public par la diffusion des informations inscrites à ce registre et enfin de faire évoluer le droit des associations et des entreprises.

La mondialisation de l'économie, les modifications dans les moyens de communication ainsi que les orientations gouvernementales qui touchent les associations, les entreprises et les citoyens dans leurs relations économiques et sociales et celles avec l'État sont tous des éléments qui influencent le contexte dans lequel le REQ doit réaliser sa mission. Dans un tel environnement, il faut notamment repenser les modèles traditionnels de réglementation afin de protéger adéquatement le public sans imposer un fardeau inutilement lourd qui pourrait nuire à la capacité concurrentielle des entreprises.

Ce contexte interpelle directement le REQ qui représente un intervenant majeur dans l'administration de la vie des associations et des entreprises.

Certains enjeux en matière de modernisation et d'allégement législatif et réglementaire découlent de l'archaïsme des lois, qu'il s'agisse du droit associatif ou du droit des sociétés par actions. Un autre enjeu pour le REQ consiste à développer des façons toujours plus efficaces de communiquer avec sa clientèle et de la servir.

Dans ce contexte, son positionnement face à l'utilisation de nouvelles technologies de l'information, spécialement dans le cadre d'une politique gouvernementale de services en ligne, représente un enjeu incontournable.

Enfin, le REQ veut mieux protéger le public en favorisant la mise à jour la plus rapide et la diffusion la plus large possible du registre des entreprises du Québec, tout en contribuant à la mise en place d'un environnement économique, administratif et juridique favorable aux associations et aux entreprises exerçant des activités au Québec.

5.1 L'administration des lois concernant les entreprises

Le REQ est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les entreprises exerçant une activité au Québec. Son intervention a pour cadre la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., c. C-38) et la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (L.R.Q., c. P-45). Par ailleurs, en vertu de ces lois, il doit poser plusieurs actes légaux à l'égard des entreprises assujetties et maintenir à jour le registre des entreprises du Québec.

Le public s'adresse au REQ pour constituer une compagnie ou une personne morale sans but lucratif, pour modifier des actes constitutifs déjà existants, pour obtenir le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ou pour obtenir de l'information sur les entreprises inscrites au registre des entreprises du Québec.

Dans le cadre de ses activités, le REQ a accueilli, entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, quelque 65 000 clients et visiteurs dans ses bureaux de Québec et de Montréal.

Les activités du secteur des entreprises peuvent être regroupées en deux grandes catégories, soit la constitution des personnes morales ainsi que la gestion et la diffusion de l'information du registre des entreprises du Québec.

5.1.1 La constitution des personnes morales

Le REQ joue un rôle prépondérant dans les aspects juridiques se rapportant à la vie des entreprises qui font affaire au Québec. À cette fin, il doit poser plusieurs actes légaux et gestes administratifs dans le cadre de l'application de la *Loi sur les compagnies*. Le REQ donne l'existence légale aux nouvelles compagnies et aux nouvelles personnes morales sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et s'assure de l'annulation légale d'une entreprise, soit par dissolution volontaire, soit par radiation.

En 2003-2004, plus de 46 000 actes légaux, incluant les statuts de constitution et les gestes administratifs se rapportant aux diverses lois qui concernent les entreprises québécoises, ont été posés. Ceux-ci se répartissent comme suit :

a) Actes légaux

Parties I, IA, II et III de la *Loi sur les compagnies*

Statuts de constitution et lettres patentes :	24 679
Statuts de modification, de continuation, de fusion :	6 182
Annulations, dissolutions, liquidations :	4 806
Révocations de radiation :	4 212

Lettres patentes supplémentaires, fusions et conversions :	867
Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateurs :	230

Autres lois

Lettres patentes, avis de constitution et autres actes légaux :	343

b) Gestes administratifs

Réservations de nom et rapports de recherche :	4 701

En vertu de la partie IA de la *Loi sur les compagnies*, le REQ a constitué 22 698 nouvelles compagnies durant la dernière année. De plus, en vertu de la partie III de cette loi, il a émis des lettres patentes pour 1 981 personnes morales sans but lucratif.

Le REQ a aussi la responsabilité de traiter les demandes de recours administratifs prévus en vertu des articles 83, 84 et 85 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ainsi qu'en vertu des articles 123.27.1 et 221.1 de la *Loi sur les compagnies*. C'est ainsi qu'entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, 177 nouvelles demandes de recours ont été reçues s'ajoutant aux 79 dossiers en cours d'analyse. De ce nombre, 164 dossiers ont été finalisés alors que 92 étaient toujours en cours d'analyse au 31 mars 2004.

5.1.2 Le registre des entreprises du Québec

Le registre des entreprises du Québec a vu le jour le 1er janvier 1994. Le REQ en assure la gestion et la publicité en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ce registre vise à recevoir et à rendre publics les renseignements déclarés par les assujettis et constitue une source d'information unique sur les entreprises qui font affaire au Québec. Au 31 mars 2004, le registre comptait environ 637 000 entreprises actives au Québec.

5.1.3 La gestion du registre des entreprises

De manière à mieux servir sa clientèle, le REQ a conclu des ententes avec les ministères de la Justice et du Revenu afin de les autoriser, à titre de mandataires, à immatriculer les personnes physiques, les sociétés, les associations et les autres groupements.

Les entreprises individuelles, les personnes morales, les sociétés, les associations et les autres groupements immatriculés ont des droits, mais ils ont également des obligations à remplir en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ils ont entre autres celle de mettre à jour l'information inscrite au registre les concernant, soit par le dépôt de leur déclaration annuelle pendant la période déterminée, soit par une déclaration modificative si le changement survient en dehors de cette période. Ainsi 590 791 déclarations annuelles préimprimées ont été expédiées à cette clientèle, dont 378 831 s'adressant aux personnes morales, aux associations et aux autres groupements et 211 960 aux personnes physiques et aux sociétés.

Au cours de l'année 2003-2004, le REQ a déposé au registre des entreprises du Québec 638 634 déclarations. Celles-ci se distribuent de la façon suivante :

Déclarations initiales :	23 560
Déclarations de radiation :	15 208
Déclarations modificatives :	52 918
Déclarations d'immatriculation[1] :	47 604
Déclarations annuelles[2] :	499 344

De plus, les entreprises pouvaient déposer leur déclaration annuelle (si elle ne comportait aucune modification) en utilisant le service de dépôt électronique (EDI/RVI) disponible dans le site Internet du REQ, ou par téléphone avec le réseau vocal interactif (RVI). Au cours de la dernière année, 11 293 déclarations annuelles ont ainsi été déposées, comparativement à 9 563 l'année précédente.

En ce qui concerne la perception des comptes, 819 131 gestes administratifs ont été posés, répartis comme suit :

Encaissements[3] :	802 412
Émission de factures :	9 838
Remboursements et ajustements des comptes clients réguliers :	5 632
Émission des états de compte :	913
Différents avis :	336

5.1.4 La diffusion de l'information

Pour réaliser son mandat de diffuser l'information contenue au registre des entreprises du Québec, le REQ offre différents moyens de consultation au public ainsi qu'aux ministères et organismes.

Par le biais d'Internet, le REQ donne accès à l'information sur ses activités et à ses services de consultation du registre des entreprises du Québec. Dans le tableau 1 ci-dessous, on observe une augmentation de 13 % des consultations effectuées au registre par rapport à l'année précédente, soit 6 393 051 consultations en 2002-2003 et 7 199 215 en 2003-2004.

Tableau 1	**Consultations du registre des entreprises du Québec**	
Moyen de communication	**2003-2004**	**2002-2003**
I. Réseau Internet		
Consultations	7 199 215	6 393 051
Regroupements d'informations	78	64
II. Réseau téléphonique		
Dossiers facturés	5 059	6 722
Dossiers télécopiés	820	1 570

1 Comprend les immatriculations effectuées par nos mandataires, soit les ministères de la Justice et du Revenu.

2 Y compris les déclarations déposées de façon électronique (EDI/RVI).

3 Comprend tous les encaissements se rapportant au dépôt des divers types de déclarations ainsi qu'aux services facturables.

Le réseau vocal interactif (RVI) permet aux entreprises d'obtenir divers renseignements, notamment sur les déclarations annuelles, les avis de non-production ou les avis de radiation. Par ailleurs, l'accès à une boîte vocale via le RVI offre la possibilité de commander des formulaires. Le système RVI permet aussi de recevoir les demandes de renseignements pour les entreprises radiées d'office et les entreprises inactives. Grâce à ce service, 6 306 commandes de formulaires ont été acheminées entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, dont 640 demandes concernant les révocations de radiation et 1 473 autres demandes relatives aux entreprises inactives.

Finalement, le REQ a répondu à 18 006 demandes de production de documents, ce qui comprend les demandes de certificats d'attestation et de régularité, ainsi que des copies de documents certifiées ou non certifiées.

5.2 Le courtage immobilier

Le REQ est chargé de l'administration de la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q., c. C- 73.1) et, à ce titre, il est responsable de certaines dispositions législatives portant sur l'encadrement des organismes créés en vertu de cette loi, soit :

- l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ);
- le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI).

Le REQ doit s'assurer que ces organismes d'autoréglementation accomplissent efficacement leur mission principale de protection du public. Pour atteindre cet objectif, il vérifie la conformité de leurs opérations avec leur loi constitutive et les règlements qui s'y rattachent et il examine l'efficacité de leur gestion.

Concernant le nombre d'agents et de courtiers immobiliers, le tableau 2 indique qu'au cours de la période se terminant le 31 mars 2004 , il y a eu une augmentation de 1122 inscriptions à l'ACAIQ.

Tableau 2 **Courtiers et agents immobiliers autorisés à exercer au Québec au 31 mars 2003 et 2004, selon les catégories de certificats**

Organisme et certificats	Individus	Personnes morales ou sociétés	Total 2004	Total 2003
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec				
Agents immobiliers agréés	2 185	—	2 185	2 120
Agents immobiliers affiliés	9 180	—	9 180	8 130
Courtiers immobiliers agréés	454	1 121	1 575	1 566
Courtiers immobiliers affiliés	75	—	75	77
Cabinets multidisciplinaires	—	—	—	—
Total	**11 894**	**1 121**	**13 015**	**11 893**

6 *Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle*

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints par le REQ au regard des objectifs et des engagements énoncés dans le plan stratégique et la déclaration de services à la clientèle. Le plan stratégique est disponible dans le site Internet du REQ sous le titre « Les orientations stratégiques, 2000 à 2004 ». Les trois premières orientations du plan stratégique s'appliquaient au secteur des institutions financières maintenant sous la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers depuis le 1er février 2004. Ce sont donc les orientations 4 et 5 qui font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel.

À l'égard des services offerts à ses clientèles et en concordance avec son orientation stratégique d'améliorer les services à la clientèle, le REQ a produit une première déclaration de services à la clientèle qu'il a rendue publique au cours de l'année 2001-2002 (sous le nom de l'IGIF).

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle.

Objectif 4.1 : Mettre en œuvre des mesures pour améliorer la qualité des services en terme de délais et d'accès entre juin 2001 et décembre 2003.

À cet effet, la principale mesure mise de l'avant par le REQ a été la publication d'une déclaration de services à la clientèle dans laquelle quatre grands engagements ont été pris, soit d'offrir : 1) des services accessibles; 2) des services courtois; 3) des services de qualité et un personnel compétent et 4) des services rapides. De plus, un tableau de bord a été développé pour témoigner des résultats atteints en regard des objectifs énoncés.

Résultats

En matière d'accessibilité

La modernisation des systèmes à la Direction des entreprises

Dans un effort de modernisation du registre des entreprises du Québec, le REQ a débuté des travaux pour élaborer et mettre en place une nouvelle solution de prestation électronique de ses services.

Des formulaires disponibles dans Internet

Le REQ a travaillé sur une nouvelle version de ses formulaires, tant sur papier que dans Internet, afin d'en faciliter la compréhension et l'utilisation. Cette nouvelle version est disponible depuis le 15 avril 2004.

La consultation du registre des entreprises du Québec dans Internet

En 2003-2004, les consultations effectuées au registre des entreprises du Québec se sont accrues de presque 13 % par rapport à l'année précédente; le REQ

a enregistré 7 199 215 consultations durant l'année écoulée, en comparaison de 6 393 051 consultations en 2002-2003.

En matière de courtoisie, de qualité du service et de compétence du personnel

La formation du personnel de première ligne

LE REQ considère que la formation de ses employés est un élément important dans l'amélioration de ses services à la clientèle. Chaque année, selon les besoins sectoriels, de la formation est diffusée sur les procédures de travail ainsi que sur les différentes lois.

Le nombre de plaintes reçues

Le REQ considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par le REQ pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Au 31 mars 2004, le responsable des plaintes n'a reçu aucune plainte pour l'ensemble de l'année 2003-2004.

En matière de rapidité de service

Le traitement des demandes d'information générale

Dans sa déclaration de services, le REQ s'engage, pour le traitement des demandes d'information générale reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur, à répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou, si une réponse ne peut être fournie dans ce délai, à aviser la clientèle du délai pour répondre. Pour l'année 2003-2004, cet engagement a été respecté à 94 % en moyenne.

Le délai de réponse au téléphone

En 2003-2004, le REQ a reçu 226 382 appels se répartissant de la façon suivante : 212 336 demandes en français et 14 046 demandes de services en anglais. Le REQ s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques de sa clientèle dans un délai moyen inférieur à 90 secondes.

Selon les résultats compilés en 2003-2004, la clientèle du REQ a pu accéder aux services d'un préposé aux renseignements en 54 secondes en moyenne.

Les délais moyens de traitement pour les services du secteur des entreprises

Le REQ offre le service d'immatriculation au registre des entreprises du Québec. Il s'est engagé à répondre aux demandes régulières dans un délai moyen de 10 jours et aux demandes de service prioritaire en 24 heures.

➢ 7 345 demandes d'immatriculation pour les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements ont été reçues. La réponse à ces demandes en service régulier a nécessité un délai moyen de 2,6 jours ouvrables.

➢ 10 372 demandes d'immatriculation pour les personnes morales ont été reçues en 2003-2004. Les 8 292 demandes en service régulier ont été traitées en moyenne en 4,8 jours ouvrables, alors que les 2 080 demandes en service prioritaire ont été traitées à 99 % en moins de 24 heures.

Le REQ offre de plus le service de constitution des personnes morales. Il s'est engagé à répondre aux demandes régulières dans un délai moyen de 5 jours et aux demandes de service prioritaire en 24 heures.

➢ 27 070 demandes de constitution de personnes morales ont été traitées en 2003-2004. Les 24 158 demandes en service régulier ont été traitées en moyenne en 4 jours ouvrables, alors que les 2 912 demandes en service prioritaire ont été traitées à 95 % en moins de 24 heures.

Le REQ répond aussi aux autres demandes associées à la vie des entreprises faisant affaire au Québec. Il s'est engagé à répondre à ces dernières dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier et en 24 heures en service prioritaire.

➢ 31 925 autres demandes ont été traitées en 2003-2004. Les 29 800 demandes en service régulier ont été traitées en moyenne en 8,3 jours ouvrables, alors que les 2 125 demandes en service prioritaire ont été traitées à 90 % en moins de 24 heures.

Le REQ traite également les déclarations annuelles et modificatives provenant des entreprises qui font affaire au Québec. Il s'est engagé à procéder au traitement de ces dernières dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier et en 24 heures en service prioritaire.

Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises.

Bien que ce soit le ministère des Finances qui est chargé de la définition de l'encadrement législatif et réglementaire, le REQ y contribue par les avis qu'il donne concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués. Le REQ contribue également à l'allégement du fardeau administratif et financier des entreprises par la réduction de ses tarifs et des gestes administratifs auxquels sont assujetties les entreprises.

Résultats

Réduction du fardeau financier pour les entreprises en 2003-2004

En 2003-2004, les entreprises auront vu réduire leur fardeau financier de 7,5 M$, 136 899 nouvelles entreprises bénéficiant en cours d'année des deux mesures suivantes :

- abolition de la déclaration annuelle durant l'année d'immatriculation. Cette mesure, en vigueur depuis le 1er janvier 2002, a été favorable à 71 079 nouvelles entreprises et leur a permis d'économiser 3,9 M$ pour l'année 2003-2004;

- gratuité de la première déclaration annuelle. Cette mesure a touché environ 65 820 entreprises et leur a fait économiser 3,6 M$ en 2003-2004.

Afin de soutenir ses activités reliées aux entreprises, le REQ dispose des services conseil et de soutien nécessaires. Ces services comprennent les ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et technologiques de même que les communications.

7.1 Les valeurs de gestion

Les valeurs de gestion qui sous-tendent l'action du REQ sont : le service à la clientèle, la saine gestion des ressources humaines, la transparence et la collégialité ainsi que la gestion responsable.

7.2 Les ressources humaines

Au 31 mars 2004, le REQ avait un effectif autorisé total de 213 ETC.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, la politique sur l'aménagement du temps de travail a permis à 81 personnes d'adapter leur horaire de travail aux impératifs de leur vie quotidienne.

En ce qui a trait à la dotation, 14 postes ont été comblés, soit 2 par mutation, 7 par recrutement, 4 par promotion et un par promotion sans concours. Soixante-six occasionnels furent engagés durant l'année.

En ce qui concerne le développement des ressources humaines, 538,5 jours ont été consacrés à la formation et au développement des compétences du personnel, soit 147,5 jours à l'interne et 391 jours à l'externe.

7.3 Le budget et les revenus

À ce chapitre, le rôle du REQ consiste essentiellement à offrir aux gestionnaires l'expertise et le soutien requis en matière d'affectation des ressources financières, en tenant compte des orientations de l'organisme quant à la gestion d'une enveloppe budgétaire dite « fermée ».

Dans le cadre de ce mandat, les activités suivantes ont été réalisées :

- élaboration d'une stratégie budgétaire en fonction des paramètres qui furent signifiés par le Conseil du trésor relativement à la préparation des prévisions budgétaires;
- préparation de la documentation nécessaire à l'étude des crédits et des engagements financiers en commission parlementaire.

Le tableau 3 fait état des dépenses et des revenus de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF), incluant le REQ, par secteur d'activité pour les exercices financiers 2003-2004 et 2002-2003. Les documents relatifs aux informations financières de l'annexe 2 font la distinction entre les deux organismes.

En 2003-2004, les dépenses de fonctionnement se sont élevées à 22 888 898 $ comparativement à 24 711 437 $ en 2002-2003.

En ce qui concerne les revenus de 2003-2004, ils s'établissent à 50 543 332 $ en baisse de 370 576 $ ou de 0,73 % par rapport à 2002-2003. Cette réduction des revenus s'explique principalement par le transfert à l'Autorité des marchés financiers des activités de surveillance et de contrôle des institutions financières à deux mois de la fin de l'année financière 2003-2004 (31 janvier 2004).

La cotisation annuelle 2003-2004 des institutions financières a porté sur la récupération des 9 272 483 $ de dépenses engagées au cours de l'année fiscale 2002-2003 pour l'application de la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, de la *Loi sur le courtage immobilier* et de la *Loi sur les assurances*.

Tableau 3 **Dépenses et revenus**

	Dépenses	
	2003-2004[1]	2002-2003[1]
Secteur d'activité	Fonctionnement[2]	Fonctionnement[2]
Assurances	4 681 231 $	5 952 418 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	152 559 $	151 887 $
Institutions de dépôts	2 504 717 $	3 168 178 $
Entreprises	15 009 196 $	14 789 237 $
RADQ	541 195 $	649 717 $
Total	**22 888 898 $**	**24 711 437 $**

1. Incluant le coût des régimes de pension de 468 284 $ pour l'année 2003-2004 et de 492 983 $ pour l'année 2002-2003, les frais de garde de valeurs de la *Loi sur les assurances*, soit 27 058 $ pour l'année 2003-2004 et 28 652 $ pour l'année 2002-2003, les dépenses encourues par le ministère des Finances pour les lois qui concernent l'Inspecteur général des institutions financières, soit 82 345 $ pour l'année 2003-2004 et 225 119 $ en 2002-2003.
2. Incluant les coûts des unités de soutien.

	Revenus						
	2003-2004						
Secteur d'activité	Cotisations[1]	Permis	Constitution de compagnies	Déclarations annuelles et initiales	Création de personnes morales	Divers	Total
Assurances	4 963 906 $	9 214 $	31 115 $	—	—	—	5 004 235 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	151 887 $	—	—	—	—	—	151 887 $
Institutions de dépôts	2 563 054 $	37 296 $	56 571 $	—	—	92 543 $[2]	2 749 464 $
Entreprises	—	—	—	33 309 667 $	9 079 427 $	248 652 $[3]	42 637 746 $
Total	**7 678 847 $**	**46 510 $**	**87 686 $**	**33 309 667 $**	**9 079 427 $**	**341 195 $**	**50 543 332 $**

1. Les cotisations de 2003-2004 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 2002-2003.
2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.
3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

Note : En complément d'information, l'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 2004 et le rapport du Vérificateur général du Québec sont présentés à l'annexe 2.

Secteur d'activité	Revenus 2002-2003						
	Cotisations[1]	Permis	Constitution de compagnies	Déclarations annuelles et initiales	Création de personnes morales	Divers	Total
Assurances	5 664 734 $	266 917 $	545 $	—	—	—	5 932 196 $
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	173 107 $	—	—	—	—	—	173 107 $
Institutions de dépôts	3 059 442 $	37 647 $	34 047 $	—	—	58 771 $[2]	3 189 907 $
Entreprises	—	—	—	32 604 222 $	8 789 385 $	225 091 $[3]	41 618 698 $
Total	**8 897 283 $**	**304 564 $**	**34 592 $**	**32 604 222 $**	**8 789 385 $**	**283 862 $**	**50 913 908 $**

1. Les cotisations de 2002-2003 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 2001-2002.
2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.
3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

7.4 Les communications

Le REQ a publié les documents suivants :

- le *Rapport annuel de gestion 2002-2003 de l'Inspecteur général des institutions financières*;
- le *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile 2002*;
- le *Rapport annuel sur les assurances 2002*;
- le *Rapport annuel sur les coopératives de services financiers 2002*;
- le *Rapport annuel sur les société de fiducie et les sociétés d'épargne 2002*.

Le *Tableau récapitulatif des états annuels des assureurs 2002* a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* en mai 2003.

De plus, le REQ a transmis au ministre des Finances pour leur dépôt à l'Assemblée nationale les rapports relatifs aux activités des agents et courtiers immobiliers :

- le *Rapport annuel 2002 de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*;
- le *Rapport d'activité 2002 du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier*.

Dans le but de maintenir une communication constante avec le personnel et de développer des relations harmonieuses à l'intérieur de l'organisme, tant entre les individus qu'entre les unités administratives, à Québec et à Montréal, l'organisme a publié neuf numéros du *Tour à Tour*, le journal interne des employés du REQ, ainsi que 16 numéros du *Tour à Tour Express* lors d'événements spéciaux. L'organisme a aussi amélioré son site intranet par la refonte de quatre rubriques existantes et par l'ajout d'une nouvelle rubrique. Le REQ désire ainsi favoriser un usage plus large et plus fréquent de l'information sur support électronique.

7.5 Les ressources matérielles

En ce qui a trait aux activités reliées aux ressources matérielles, dont les plus importantes sont l'aménagement, les commandes de fournitures et d'ameublement, la téléphonie, la vérification et l'acheminement des factures au service concerné et la messagerie, le Service des ressources matérielles et financières a su répondre efficacement aux demandes de la clientèle interne.

7.6 Les ressources informationnelles et technologiques

En collaboration avec les utilisateurs, la Direction des ressources informationnelles (DRI) définit les orientations et les politiques relatives aux données, aux systèmes et aux technologies de l'information et fournit des services de conception, de réalisation et d'exploitation de systèmes d'information. Aussi, elle développe et gère l'environnement technologique nécessaire à l'utilisation efficace et sécuritaire des ressources informationnelles.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, en raison du remplacement de l'Inspecteur général des institutions financières par deux nouveaux organismes, soit le Registraire des entreprises et l'Autorité des marchés financiers, les ressources de la DRI ont été accaparées par la réalisation de deux principaux projets, à savoir :

1) l'actualisation de la conception administrative du projet de modernisation du registre des entreprises du Québec qui s'est concrétisée par le dépôt d'un rapport révisé de conception administrative, soumis au ministère des Finances et approuvé par ce dernier;

2) la poursuite et la finalisation des travaux de développement des applications de mission pour la surveillance et le contrôle des institutions financières, de même que la préparation du transfert des applications de la Direction générale de la surveillance et du contrôle vers la nouvelle agence connue maintenant sous l'appellation de l'Autorité des marchés financiers.

Il faut par ailleurs noter la croissance exponentielle observée au chapitre des consultations du site Internet du REQ qui a dépassé le volume annuel de 6 000 000 de requêtes. La DRI a dû entreprendre une démarche d'optimisation de son infrastructure technologique et réviser les mesures de sécurisation de son site afin d'assurer la même qualité de service pour sa clientèle dans Internet.

Enfin, le Registraire des entreprises a poursuivi le développement de son projet de prestation électronique de services (PES) dans le cadre de la stratégie gouvernementale de gouvernement en ligne afin de faciliter le service à ses différentes clientèles.

8.1 Le courtage immobilier

La *Loi sur le registraire des entreprises* et la *Loi sur le courtage immobilier* ne donnent pas au REQ le pouvoir de régler les litiges entre un plaignant et l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) ou le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI). Toutefois, le REQ intervient à l'occasion auprès du public pour lui fournir les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et dirige les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider.

Avant de s'adresser au REQ, il est recommandé d'utiliser en premier lieu les divers mécanismes mis en place par l'ACAIQ et par le FICI afin de s'informer sur la nature des contrats délivrés ou sur les services rendus au Québec par les courtiers et agents immobiliers. Ces organismes ont également pour mission d'informer les consommateurs des divers mécanismes de règlement de différends et de plaintes ainsi que des autres recours disponibles.

Au cours de la période, quelques plaintes ayant trait à des décisions administratives, à l'exception des procédures disciplinaires rendues par ces organismes, ont été portées à l'attention du REQ. Celui-ci n'a pas de pouvoirs de révision juridique de ces décisions administratives; il a toutefois saisi de ces plaintes les organismes concernés et il en a effectué le suivi requis.

8.2 L'accès à l'information

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, l'organisme a traité quatre demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

8.3 La protection des renseignements personnels

En conformité avec la politique gouvernementale sur la protection des renseignements personnels, le responsable nommé par le REQ est membre du comité ministériel créé par le ministère des Finances sur cette question, de façon à partager l'expertise de part et d'autre et à harmoniser les actions posées. De plus, ce dernier a participé aux rencontres du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels organisées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

8.4 Les renseignements généraux

En matière de renseignements au public sur l'ensemble de ses activités, le REQ a distribué, sur demande, des exemplaires de différents documents tels que dépliants, brochures, rapports annuels ou autres, disponibles gratuitement. Il a également répondu aux demandes de renseignements écrites, téléphoniques et électroniques provenant des citoyens et des autres ministères et organismes du gouvernement.

8.5 Les activités de relations publiques

Les activités de relations publiques telles que les salons, les expositions et les événements spéciaux constituent pour l'organisme une occasion privilégiée d'établir des contacts directs avec ses différentes clientèles.

Dans le but de faire connaître sa mission concernant l'administration des lois relatives aux entreprises individuelles, aux sociétés et aux personnes morales qui exercent une activité au Québec, le REQ a participé à Expo Québec 2003, au Forum-Export 2003 et au Salon Entreprendre 2004, ainsi qu'aux *Rendez-vous de la justice* de Salaberry-de-Valleyfield, de Joliette et de Laval.

8.6 Le site Internet et le courrier électronique

Le REQ offre aux internautes l'accès gratuit à une foule de renseignements relatifs à sa mission, à certaines de ses publications et au registre des entreprises du Québec. Le site Internet du REQ donne aussi l'information relative aux formalités nécessaires pour constituer une compagnie ou une association sans but lucratif ou encore pour immatriculer une entreprise au Québec. Il donne un accès à l'ensemble des formulaires dynamiques concernant la constitution d'entreprises et à ceux du registre des entreprises du Québec.

Pour le 1er février 2004, en vertu de l'adoption du projet de loi 107, le personnel de l'organisation a procédé à la scission du site Internet de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) afin de créer un site temporaire pour une partie du site de l'Autorité des marchés financiers et afin de réaliser celui du REQ. Il a aussi procédé à la réalisation du site intranet de l'ensemble des directions de l'Autorité des marchés financiers.

Durant l'année financière 2003-2004, le site du REQ a fait l'objet de plus de 1 200 000 visites, soit une hausse de 20 % en comparaison avec l'année 2002-2003.

8.7 L'application de la politique linguistique

La politique linguistique, adoptée le 8 mars 1999 et diffusée à l'ensemble du personnel, a été appliquée en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

8.8 L'éthique

Le répondant en éthique a participé aux activités du réseau des répondants en éthique. Aucune plainte ni aucun dossier n'ont été traités en 2003-2004.

8.9 La politique d'égalité en emploi

En ce qui a trait à l'application de la politique d'égalité en emploi, notamment l'embauche de personnel membre de groupes-cibles, le REQ compte dans ses rangs 2,04 % de personnes handicapées, 2,55 % de membres de communautés culturelles, 0,0 % d'anglophones et 1,02 % d'autochtones.

ANNEXE 1

Déclaration de la direction du Registraire des entreprises

La collecte et la divulgation des résultats atteints par l'organisme s'appuient sur des procédures administratives et sur un système d'information qui ont fait l'objet d'un examen par un vérificateur externe.

La responsabilité de l'exactitude et de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport incombe au registraire des entreprises ainsi qu'à chacun des membres de la direction du REQ pour les données relevant de son secteur d'activité.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du REQ :

- décrit fidèlement la mission et les valeurs organisationnelles;
- présente les orientations et les objectifs de la planification stratégique ainsi que les résultats obtenus;
- présente les engagements contenus dans la déclaration de services à la clientèle et les résultats.

Les membres du comité de direction :

Abraham Assayag
Registraire des entreprises, par intérim

Marc Samson
Registraire des entreprises adjoint, par intérim

Rémi Dussault
Secrétaire du Registraire des entreprises

Pierre Legaré
Directeur des affaires juridiques, par intérim

Pierre Morin
Directeur des services administratifs

Klara de Pokomandy
Directrice des entreprises

Marc-André Labrecque
Directeur des associations et des entreprises

Denys Hawey
Directeur des ressources informationnelles

Québec, août 2004

ANNEXE 2

Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2004

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

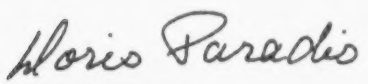
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses du Registraire des entreprises de l'exercice terminé le 31 mars 2004. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction du Registraire des entreprises. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations du Registraire des entreprises pour l'exercice terminé le 31 mars 2004 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,



Doris Paradis, FCA

Québec, le 11 juin 2004

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004			2003
	Secteur financier (10 mois)	Secteur des entreprises (12 mois)	Total	
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU				
Droits et permis	— $	42 523 290 $	42 523 290 $	41 732 763 $
Cotisations	7 526 960	151 887	7 678 847	8 897 283
Recouvrements de dépenses et autres revenus	92 543	248 652	341 195	283 862
	7 619 503 $	42 923 829 $	50 543 332 $	50 913 908 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC				
Traitements, salaires et allocations	5 883 402 $	9 384 897 $	15 268 299 $	15 875 734 $
Services de transport et de communication	171 297	1 125 266	1 296 563	1 155 723
Services professionnels, administratifs et autres	173 681	1 424 093	1 597 774	1 811 561
Entretien et réparations	176 661	562 013	738 674	526 334
Loyers	932 084	1 453 465	2 385 549	2 546 821
Fournitures et approvisionnements	78 225	211 747	289 972	493 616
Créances douteuses	—	6 880	6 880	8 280
Amortissement des immobilisations	75 128	622 354	697 482	1 530 668
Autres dépenses	8 301	21 717	30 018	15 946
	7 498 779 $	14 812 432 $	22 311 211 $	23 964 683 $

TRANSFERT DES ACTIVITÉS DU SECTEUR FINANCIER (note 3)

ÉVENTUALITÉ (note 5)

Registraire des entreprises

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2004

1. STATUT ET OBJET

Le Registraire des entreprises (anciennement l'Inspecteur général des institutions financières) est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le registraire des entreprises* (L.R.Q., chapitre R-17.1). Le Registraire des entreprises est notamment chargé d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises établi par le gouvernement et de donner au ministre des Finances des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

Le Registraire des entreprises est réputé être un organisme aux fins de la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Ces informations financières ont été préparées par la direction du Registraire des entreprises selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités du Registraire des entreprises relevant du programme 1 du ministère des Finances. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Revenus

Les revenus de déclarations annuelles inclus dans les revenus de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel la déclaration est reçue. Les autres revenus de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont exigibles. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces revenus.

Immobilisations

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	3 et 5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	7 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel du Registraire des entreprises participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le Registraire des entreprises n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes ne sont pas défrayées à même les crédits du Registraire des entreprises et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentés puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice du Registraire des entreprises.

3. TRANSFERT DES ACTIVITÉS DU SECTEUR FINANCIER

L'Assemblée nationale a adopté, le 11 décembre 2002, la *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier* (L.R.Q., chapitre A-7.03) créant l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (ci-après appelée « Autorité des marchés financiers »). Cette loi prévoyait notamment que l'Autorité des marchés financiers se substituera à l'Inspecteur général des institutions financières à l'égard des fonctions et pouvoirs exercés par celui-ci en application des lois régissant l'encadrement du secteur financier, en acquerra les droits et en assumera les obligations. Cette substitution a été effectuée le 1er février 2004 en vertu d'une décision du Conseil des ministres.

Compte tenu de ce changement, les opérations du Registraire des entreprises relatives aux activités reliées aux lois régissant l'encadrement du secteur financier ne couvrent qu'une période de 10 mois soit du 1er avril 2003 au 31 janvier 2004.

4. REGROUPEMENT D'ACTIVITÉS

Le 5 mai 2004, la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, indiquait l'intention du gouvernement, dans le cadre de son plan de modernisation de l'État, de regrouper des activités du Registraire des entreprises avec celles du ministère du Revenu.

5. ÉVENTUALITÉ

Une action en justice totalisant 7 millions de dollars a été intentée en 2003 contre le Registraire des entreprises. Selon l'opinion du Registraire, les résultats de cette poursuite sont indéterminables; en conséquence, toute perte éventuelle résultant de cette poursuite sera comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle sera connue.

ANNEXE 3

Liste des lois concernant le Registraire des entreprises (à jour au 31 mars 2004)

A) La responsabilité de l'administration d'une loi en vertu d'une disposition expresse à cet effet

Loi sur les clubs de chasse et de pêche (L.R.Q., c. C-22), a. 7.

Loi sur les clubs de récréation (L.R.Q., c. C-23), a. 11.

Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), a. 1.1.

Loi sur les compagnies de cimetière (L.R.Q., c. C-40), a. 14.

Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains (L.R.Q., c. C-40.1), a. 52.

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (L.R.Q., c. C-44), a. 98.

Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (L.R.Q., c. C-45), a. 28.

Loi sur les compagnies minières (L.R.Q., c. C-47), a. 23.

Loi sur la constitution de certaines églises (L.R.Q., c. C-63), a. 15.

Loi sur les corporations religieuses (L.R.Q., c. C-71), a. 19.

Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1), a. 189.

Loi sur les évêques catholiques romains (L.R.Q., c. E-17), a. 22.

Loi sur les fabriques (L.R.Q., c. F-1), a. 75.

Loi sur la liquidation des compagnies (L.R.Q., c. L-4), a. 34.

Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales (L.R.Q., c. P-16), a. 53.

Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45), a. 538.

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (L.R.Q., c. S-31), a. 7.

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (L.R.Q., c. S-32), a. 4.

B) Les fonctions, attributions et compétences diverses en vertu de certaines dispositions d'une loi

Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (L.R.Q., c. A-7.03), a. 136.

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32), a. 21, 23, 35.2, 38, 39, 41, 50.10, 77, 93.20, 93.27, 93.27.2, 93.117, 93.120, 93.197, 93.202, 93.212, 93.214, 93.217, 93.271, 121, 188, 191, 197, 199, 200.0.1, 200.0.2, 200.0.16 et 200.6.

Loi constituant Capital régional et coopératif Desjardins (L.R.Q., c. C-6.1), a. 43.

Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5), a. 35.9, 35.11, 35.13 et 35.14.

Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), a. 458.16, 458.17.2, 458.18, 458.19, 458.21, 458.40, 465.6, 465.8, 465.9 et 465.15.

Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64), a. 306 et 358.

Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25), a. 833.

Code du travail (L.R.Q., c. C-27), a. 149.

Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1), a. 649, 650.2, 651, 652, 654, 673 et 711.16.

Loi sur les compagnies de flottage (L.R.Q., c. C-42), a. 6, 30 et 65.

Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), a. 13, 19, 121, 162.1, 171.1, 181.1, 185.4, 189, 189.1, 190, 193, 211.6, 221.8, 226.10, 226.12, 226.13, 253 et 266.

Loi sur les coopératives de services financiers (L.R.Q., c. C-67.3), a. 15, 25, 25.3, 25.4, 27, 37, 39, 43, 100, 171, 183, 280, 333, 436, 480, 495, 505, 586 et 588.

Loi constituant Fondaction, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (L.R.Q., c. F-3.1.2), a. 7.

Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (L.R.Q., c. F-3.2.1), a. 6.

Loi sur le ministère de la Culture et des Communications (L.R.Q., c. M-17.1), a. 38.

Loi sur le registraire des entreprises (L.R.Q., c. R-17.1), a. 1, 8, 9, 9.1, 10, 21 et 22.

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), a. 318, 321, 322, 331, 333, 451.14 et 548.

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5), a. 64, 66, 66.1, 67, 119 et 120.

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01), a. 135 et 138.

Loi sur les sociétés agricoles et laitières (L.R.Q., c. S-23), a. 4, 5.3, 5.5, 5.8 et 5.10.

Loi sur les sociétés d'horticulture (L.R.Q., c. S-27), a. 3.1 et 10.1.

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01), a. 13, 16, 18, 19, 24, 30, 37, 43, 50, 56, 97, 155, 163, 169.1, 169.2, 234, 236 et 293.

Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., c. S-30.01), a. 1, 83, 160, 164.1, 167 et 175.

Loi sur les syndicats professionnels (L.R.Q., c. S-40), a. 1, 10, 11 et 26.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

DE

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

SEPTEMBRE 1999

N. B. : Ce code d'éthique et de déontologie s'applique au Registraire des entreprises et sera révisé en 2004-2005 pour tenir compte du changement d'appellation survenu en février 2004.

Ce code d'éthique et de déontologie
des administrateurs publics de
l'Inspecteur général des institutions financières
a été adopté conformément aux dispositions
du Règlement sur l'éthique et la déontologie
des administrateurs publics
(Décret 824-98 du 17 juin 1998).

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions
Champ d'application
Titulaires de charges administratives
En sus de la législation
Divulgation des intérêts détenus
Principes d'éthique et règles de déontologie
Mission
Valeurs d'organisation
Principes généraux de gestion

CHAPITRE II INTÉRÊTS DANS UNE INSTITUTION FINANCIÈRE

Dépôts
Emprunts
Capital-actions
Offre d'emploi
Autres activités

CHAPITRE III CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

CHAPITRE IV DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle
Respect de l'image
Inspection

CHAPITRE V APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur
Biens de l'organisme

PRÉAMBULE

L'Inspecteur général des institutions financières est sensible au fait de maintenir des critères élevés à l'égard du comportement de toute personne engagée dans ses activités. C'est pourquoi, il se dote d'un code d'éthique et de déontologie qui, avec les dispositions législatives et réglementaires applicables, constituent des exigences à respecter par ses administrateurs publics, soit l'inspecteur général des institutions financières et les titulaires de charges administratives prévues par la loi. Cependant, le présent code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toutes autres dispositions autrement applicables.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions

1. Dans le présent code d'éthique et de déontologie, à moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

1° « **administrateur public** » : l'inspecteur général ainsi qu'un titulaire de charges administratives de l'organisme;

2° « **inspecteur général** » : la personne physique désignée pour agir en qualité d'inspecteur général;

3° « **organisme** » : l'organisme visé à l'article 7 de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., chapitre I-11.1);

4° « **société** » : une institution financière soumise à l'application d'une loi dont l'administration est confiée à l'organisme ou en vertu de laquelle des fonctions et des pouvoirs lui sont attribués.

Champ d'application

2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics de l'organisme.

Titulaires de charges administratives

3. Les titulaires de charges administratives de l'organisme sont :

1° l'adjoint de l'inspecteur général;

2° un membre du personnel qui exerce, en tout ou en partie, des pouvoirs que lui confie l'organisme en vertu de l'article 25 de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières*.

En sus de la législation

4. Ce code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toute disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant par ailleurs s'appliquer.

Divulgation des intérêts détenus

5. Des règles traitant des conflits d'intérêts et de la divulgation des intérêts de l'inspecteur général et de son adjoint sont prévues par la loi.

Principes d'éthique et règles de déontologie

6. Des principes d'éthique et des règles de déontologie pour l'administrateur public sont énoncés dans le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2, 1997, c. 6, a. 1).

Mission

7. L'organisme a pour mission d'exercer les fonctions et pouvoirs que la loi lui attribue, d'administrer les lois que la loi ou le gouvernement lui confie, de surveiller et d'inspecter les institutions financières, de donner son avis au ministre sur les lois qu'il administre et d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises.

Valeurs d'organisation

8. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme favorise la protection du public en conformité avec la loi et ses règlements. Il porte une attention particulière au service à la clientèle, à la saine gestion des ressources humaines, à la transparence, à la collégialité et à la gestion responsable.

Principes généraux de gestion

9. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme mise sur la compétence et la probité de ses administrateurs publics et de son personnel.

CHAPITRE II

INTÉRÊTS DANS UNE INSTITUTION FINANCIÈRE

Dépôts

10. L'administrateur public ne peut confier à une société un dépôt suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

Emprunts

11. L'administrateur public ne peut faire un emprunt auprès d'une société suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

12. L'inspecteur général ou son adjoint ne peut assister une personne pour obtenir un prêt d'une société suivant des conditions plus avantageuses que celles que peut obtenir un tiers dans un contexte de pleine concurrence.

Capital-actions

13. L'administrateur public ne peut détenir des actions d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées, à moins que ces actions ne soient émises dans le public et inscrites à la cote d'une bourse.

Offre d'emploi

14. L'administrateur public, autre que l'inspecteur général, doit divulguer par écrit à l'organisme toute offre sérieuse d'emploi qu'il reçoit qui risquerait de le placer dans une situation de conflit d'intérêts.

15. L'administrateur public, autre que l'inspecteur général, qui accepte une offre d'emploi qui le place dans une situation potentielle de conflit d'intérêts doit divulguer ce fait par écrit à l'organisme.

Autres activités

16. L'administrateur public ne peut accepter un poste d'administrateur au sein du conseil d'administration d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées.

17. L'administrateur public ne peut agir comme consultant rémunéré auprès d'une société ou d'une de ses sociétés affiliées.

18. Sauf à l'occasion de ses fonctions, l'administrateur public ne peut exercer des activités, même non rémunérées, pour un organisme sans but lucratif lorsqu'un celui-ci, de par sa mission, peut être amené à faire des représentations auprès de l'organisme.

19. L'administrateur public ne peut accorder à quiconque une priorité dans le traitement d'un dossier.

CHAPITRE III

CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

20. L'administrateur public doit refuser tout cadeau ou avantage qui lui est consenti du fait de ses activités.

Cependant, il peut accepter et conserver les marques d'hospitalité, les souvenirs ou les documents commémoratifs qui lui sont offerts personnellement à l'occasion d'un événement auquel il participe.

CHAPITRE IV

DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle

21. L'administrateur public protège la confidentialité des informations qu'il reçoit :

1° en ne laissant pas à la vue de tiers les documents contenant une telle information;

2° en prenant des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;

3° en ne discutant pas, dans les endroits publics, d'affaires où peut être soulevée une telle information;

4° en s'assurant que les documents qui contiennent une telle information soient conservés conformément à la loi.

Respect de l'image

22. L'administrateur public doit s'abstenir de déclarer tout fait ou propos de nature à ternir l'image ou la réputation de l'organisme.

23. L'administrateur public, à l'exception de l'inspecteur général, ne peut, lors d'une interview, faire des déclarations au nom de l'organisme que s'il y est autorisé par celui-ci.

Inspection

24. L'administrateur public doit, à la demande du Vérificateur général, l'assister dans l'exécution de ses fonctions lorsqu'il les exerce à l'égard de l'organisme.

CHAPITRE V

APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur

25. L'administrateur public doit réduire au minimum les possibilités qu'il a d'obtenir un traitement de faveur ou un accès privilégié auprès de l'organisme après avoir quitté ses fonctions.

Biens de l'organisme

26. L'administrateur public doit, à l'expiration de son mandat, remettre à l'organisme, dans les plus brefs délais, tous les biens de celui-ci qui sont en sa possession.

27. L'administrateur public remet, à l'expiration de son mandat, tous les documents qu'il possède qui contiennent des informations confidentielles recueillies dans l'exercice de ses fonctions

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

N. B. : Cette déclaration de services à la clientèle s'applique au Registraire des entreprises et sera révisée en 2004-2005 pour tenir compte du changement d'appellation survenu en février 2004. Le public peut déjà se référer à la nouvelle version dans le site Internet du REQ (www.req.gouv.qc.ca). Tout ce qui touche le secteur des institutions financières est, depuis le 1er février 2004, sous la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers.

Inspecteur général des institutions financières
Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
L'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible dans le site Internet de l'IGIF
à l'adresse suivante :http://www.igif.gouv.qc.ca

AVERTISSEMENT

Ce document a été rédigé dans le but de renseigner le public sur les engagements de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) envers les citoyens et ne saurait remplacer les textes des lois et règlements administrés par l'IGIF.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37337-5

© Gouvernement du Québec, 2001

TABLE DES MATIÈRES

I. L'IGIF en bref 48

II. Les services offerts 49

III. Nos engagements 52

IV. Le responsable des plaintes 55

V. Comment nous joindre 56

I. L'IGIF EN BREF

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) est chargé de surveiller et de contrôler les institutions financières actives au Québec, de procurer les services requis pour la constitution d'entreprises québécoises et d'assurer la diffusion de renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Dans le secteur financier

Notre mission dans le secteur financier est de protéger le public par le biais d'une surveillance et d'un contrôle de la solvabilité des institutions financières et de leurs pratiques commerciales. L'IGIF s'acquitte de son rôle de surveillance auprès de toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec, à l'exception des banques.

La clientèle de l'IGIF dans ce secteur était constituée, au 31 mars 2000, de 1 512 institutions financières, dont :

- 1 130 caisses d'épargne et de crédit et institutions reliées aux caisses;
- 336 assureurs de personnes ou de dommages;
- 46 sociétés de fiducie et sociétés d'épargne;

et, indirectement, plus de cinq millions de québécois qui détiennent des épargnes ou une police d'assurance dans l'une ou l'autre de ces institutions financières. Vous êtes peut-être de ce nombre et c'est pour vous que nous nous acquittons de notre mandat de surveillance.

Dans le secteur des entreprises

Notre mission dans le secteur des entreprises est de contribuer à la protection du public et des entreprises dans leurs relations commerciales et d'administrer le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (registre des entreprises). Nous offrons nos services à une clientèle nombreuse et diversifiée : entreprises de toutes catégories, maisons de recherche, bureaux de professionnels, ministères et organismes du gouvernement du Québec et le public en général. Ainsi, chaque année l'IGIF :

- procède à la constitution d'un peu plus de 20 000 nouvelles compagnies;
- met à jour les informations contenues aux dossiers d'environ 600 000 entreprises inscrites au registre des entreprises;
- inscrit au registre des entreprises et fournit un numéro unique à plus de 75 000 entreprises;
- répond à plus de 200 000 demandes de renseignements téléphoniques, à 50 000 demandes téléphoniques de consultation de dossiers d'entreprises et accueille près de 80 000 clients à ses comptoirs de Québec et de Montréal, en plus d'offrir gratuitement dans Internet les renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

II. LES SERVICES OFFERTS

Dans le secteur financier

1. La constitution des institutions financières

L'IGIF procède à l'examen des demandes qui lui sont adressées pour la constitution au Québec d'un assureur, d'une société de fiducie, d'une société d'épargne ou d'une coopérative de services financiers. L'IGIF procède également à l'examen de toute autre demande qui lui est produite en vertu des lois et règlements auxquels sont assujetties les institutions financières du Québec.

2. Le contrôle du droit d'exercice et la surveillance des institutions financières

L'IGIF délivre, modifie et renouvelle, le cas échéant, après étude du dossier, le permis autorisant une institution financière à exercer des activités au Québec. Vous pouvez vérifier auprès de l'IGIF si une institution financière qui vous offre des services détient les autorisations requises. Vous trouverez, entre autres, dans notre site Internet (**www.igif.gouv.qc.ca**) la liste des assureurs et des institutions de dépôts (caisses d'épargne et de crédit, sociétés de fiducie et sociétés d'épargne) qui sont autorisés à faire affaire au Québec.

3. La diffusion d'information financière et corporative

L'IGIF diffuse de l'information financière et corporative sur les institutions financières actives au Québec par le biais de plusieurs publications :

- rapport annuel sur les assurances;
- rapport annuel sur la tarification en assurance automobile;
- rapport annuel sur les caisses d'épargne et de crédit;
- rapport annuel sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

De plus, notre site Internet (**www.igif.gouv.qc.ca**) donne accès gratuitement à des renseignements financiers et corporatifs sur chacune des institutions financières actives au Québec ainsi qu'aux rapports mentionnés ci-dessus.

4. L'aide aux consommateurs de services financiers

Dans le cas des plaintes individuelles du public à l'endroit des institutions financières, même si la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* ne lui donne pas le pouvoir de régler les litiges entre un client et son institution financière, l'IGIF intervient à l'occasion auprès du public pour lui fournir les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et diriger les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider, soit auprès de l'institution concernée ou des associations les représentant qui offrent aux consommateurs des services de plaintes et de renseignements.

Avant de s'adresser à l'IGIF, il est recommandé d'utiliser en premier lieu les divers mécanismes mis en place par les organismes et les institutions financières pour vous informer sur la nature des contrats délivrés ou les services rendus au Québec et pour assurer le règlement de différends et de plaintes.

ORGANISMES À CONTACTER

Organismes	Téléphone	Site Internet
ASSURANCES DE PERSONNES		
Service de renseignements aux consommateurs d'assurance de personnes de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	(514) 845-6173 1 800 361-8070	www.clhia.ca
ASSURANCES DE DOMMAGES		
Centre d'information aux consommateurs d'assurance de dommages du Bureau d'assurance du Canada et du Groupement des assureurs automobiles (BAC/GAA)	(514) 288-6015 1 800 361-5131	www.bac-quebec.qc.ca www.gaa.qc.ca
CAISSES POPULAIRES DESJARDINS		
Commissaire aux plaintes de la Confédération Desjardins	(514) 281-7793 1 800 363-6744	www.desjardins.com
SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE		
S'adresser à l'IGIF	(418) 528-9726	www.igif.gouv.qc.ca
AGENTS ET COURTIERS IMMOBILIERS		
Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)	(450) 676-4800 1 800 440-5110	www.acaiq.com

Dans le secteur des entreprises

5. La constitution d'une entreprise

Le public s'adresse à l'IGIF pour la constitution d'une compagnie ou d'une association sans but lucratif. À cette occasion, vous pouvez demander un rapport de recherche de nom ou réserver la dénomination sociale que vous avez choisie. On s'adresse aussi à l'IGIF pour modifier l'acte constitutif ou pour mettre fin à l'existence d'une personne morale.

6. Le registre des entreprises

Le registre des entreprises contient des renseignements sur les entreprises qui font affaire au Québec et il a valeur légale. L'inscription à ce registre se fait par la production d'une déclaration d'immatriculation à l'IGIF. Sauf exception prévue dans la loi, l'immatriculation est obligatoire pour toutes les entreprises qui font affaire au Québec. En plus de pouvoir immatriculer votre entreprise auprès de l'IGIF, vous pouvez aussi vous adresser aux ministères de la Justice et du Revenu pour immatriculer tout type d'entreprise, à l'exception des personnes morales.

De plus, l'immatriculation de votre entreprise au Registre des entreprises du Québec vous permet d'obtenir votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Le NEQ permet à une entreprise d'utiliser ce numéro dans ses échanges avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec.

7. La consultation du registre des entreprises

Vous trouverez dans ce registre les informations suivantes sur une entreprise :

- les informations générales (nom et domicile, état d'immatriculation, forme juridique);
- les domaines d'activités économiques;
- les autres noms utilisés au Québec;
- les administrateurs, les actionnaires, les dirigeants, les associés, etc.;
- les établissements où l'entreprise exerce ses activités;
- l'information relative aux fusions.

Vous pouvez consulter le registre des entreprises de l'IGIF par le biais du réseau Internet (www.igif.gouv.qc.ca) ou tout simplement par téléphone. Dans ce dernier cas, des frais sont exigés pour chaque dossier consulté. La consultation est aussi possible, sans frais, aux bureaux de l'IGIF ainsi que dans les bureaux des greffiers de la Cour supérieure de la plupart des palais de justice du Québec. Les demandes de consultation par télécopieur, par courrier postal ou électronique sont aussi acceptées.

8. Les regroupements d'informations

Vous cherchez à développer de nouveaux marchés? Vous voulez connaître la liste des nouvelles entreprises du mois dernier? Le regroupement d'informations est l'outil dont vous avez besoin. Ce service facturable, disponible par Internet, permet d'obtenir, à partir du registre des entreprises, des regroupements d'informations selon les critères suivants :

- situation géographique;
- activités économiques;
- date de formation;
- nouvelles entreprises;
- nombre de salariés;
- date d'immatriculation.

9. La production de documents légaux

Vous avez perdu votre charte du Québec? Ou encore vous devez prouver à une institution financière l'existence légale de votre entreprise ou le dépôt d'un document au registre? Il vous suffit d'en faire la demande à l'IGIF en vous présentant à nos bureaux, ou tout simplement en nous adressant celle-ci par téléphone, télécopieur ou par courrier postal ou électronique. Sur paiement des droits, l'IGIF émettra les documents suivants :

- **l'attestation** qui certifie l'état d'un dossier au registre;
- **la certification** qui confirme le dépôt d'un document au registre;
- **la reproduction** qui est applicable, en tout ou en partie, pour tout document déposé au registre.

III. NOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous vous adressez à l'IGIF, vous vous attendez à être servi avec diligence par un personnel compétent et courtois. Voici les engagements que l'IGIF et son personnel entendent respecter.

■ **Des services accessibles**

L'IGIF S'ENGAGE à ce que ses services soient aisément accessibles.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- des services en français et, sur demande, des services en anglais conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec;
- un site Internet disponible pour :
  - obtenir l'information sur nos produits et services;
  - vérifier gratuitement l'inscription et l'information disponible concernant une institution financière ou une entreprise;
- des formulaires disponibles gratuitement dans notre site Internet ou sur demande téléphonique;
- des publications contenant des renseignements sur les institutions financières (assureurs, sociétés de fiducie, sociétés d'épargne, caisses d'épargne et de crédit).

De plus, pour notre clientèle du secteur des entreprises :

- une ligne téléphonique sans frais partout au Québec;
- des services en ligne via notre site Internet;
- l'immatriculation de votre entreprise, à l'exception d'une personne morale, dans 40 villes du Québec. Vous avez le choix entre nos comptoirs de Québec et de Montréal, un des bureaux du ministère du Revenu du Québec ou un des palais de justice;
- la consultation gratuite du registre des entreprises via le réseau Internet de 5 h à 24 h, 7 jours sur 7;
- des préposés au service à la clientèle accessibles à nos comptoirs de Québec et de Montréal, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00, à l'exception du mercredi où le service est offert de 10 h 30 à 16 h 00

■ **Des services courtois**

L'IGIF S'ENGAGE à vous accueillir de façon courtoise à chaque fois que vous entrez en contact avec nous.

Ce qui implique :

- de vous répondre avec amabilité;
- d'être à l'écoute de vos besoins;
- de faire preuve, en toute circonstance, de la politesse requise.

En retour, nous souhaitons une attitude courtoise de votre part.

■ **Des services de qualité et un personnel compétent**

L'IGIF S'ENGAGE à vous offrir des services de qualité et à mettre à votre disposition un personnel compétent.

Ce qui implique :

- de mettre à votre disposition une information complète et à jour, à l'aide de nos publications et de notre site Internet;
- de régler le plus de questions possible dès votre premier contact avec un membre de notre personnel;
- de mesurer périodiquement votre satisfaction à l'égard de nos services.

■ **Des services rapides**

L'IGIF s'engage à vous servir dans les meilleurs délais.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- pour le traitement des demandes d'information générales reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur :
  - une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables;
  - si une réponse ne peut pas vous être fournie dans ce délai, on vous avisera du délai probable pour vous répondre;

- pour le traitement des demandes d'information générale reçues par téléphone :
  - la possibilité en tout temps, sur les heures d'ouverture, de parler à un ou une préposé(e);
  - si nécessaire, un retour d'appel le jour même, sinon le jour ouvrable suivant.

De plus, pour notre clientèle du secteur des entreprises :

- pour le service au comptoir :
  - un service en fonction de l'ordre d'arrivée;
- pour le service téléphonique :
  - l'accès à un ou une préposé(e) dans un délai moyen inférieur à 90 secondes;
- pour les demandes de services reçues par courrier ou aux comptoirs de l'IGIF ou d'un de nos partenaires :
  - le respect des délais tels qu'énumérés dans le tableau suivant :

Délais moyens de traitement pour les services du secteur des entreprises (en jours ouvrables)

Services	Demandes reçues		
	par courrier	à un comptoir de l'IGIF	à un comptoir du ministère du Revenu ou d'un palais de justice
IMMATRICULATION			
Personnes physiques, sociétés et autres groupements			
• **Service régulier**	10 jours	le jour même	le jour même
• **Service prioritaire**[1]	1 jour	...	...
Personnes morales			
• **Service régulier**	10 jours	5 jours	...
• **Service prioritaire**	1 jour	1 jour	...
Constitution[2]			
• **Service régulier**	5 jours	5 jours	...
• **Service prioritaire**	1 jour	1 jour	...
Autres demandes			
• **Service régulier**	15 jours	15 jours	...
• **Service prioritaire**[1]	1 jour	1 jour	...

1. Un service prioritaire de 24 heures est disponible, moyennant des frais additionnels, pour tous les services à l'exception du traitement des déclarations pour lesquelles l'IGIF ne charge aucuns frais.

2. Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes morales qui ne sont pas constituées en vertu des parties IA et III et de la *Loi sur les compagnies*.

Note : Pour bénéficier de ces délais, vous devrez, au moment de produire votre demande, satisfaire aux exigences légales, fournir les renseignements complets et joindre le paiement des frais exigibles. De plus, lorsque vous payez les services demandés avec un chèque non visé, vous devez prévoir un délai supplémentaire pour que l'IGIF s'assure de la validité du chèque.

IV. LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Votre opinion est importante.

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par l'IGIF pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Avant de communiquer avec le responsable des plaintes, essayez d'abord d'obtenir des explications ou de parvenir à une entente avec notre personnel. Le personnel de l'IGIF est là pour vous servir, vous renseigner et vous écouter. Il se fait un devoir de répondre à vos demandes et il est habilité à régler l'ensemble des situations qui lui sont soumises.

Si toutefois vous n'avez pu en venir à une solution satisfaisante à ce niveau, vous pouvez communiquer avec le responsable des plaintes. Ce dernier relève directement de l'inspecteur général et reçoit en toute confidentialité vos plaintes ou commentaires et les traite avec diligence dans un but constructif.

Vous pouvez rejoindre le responsable des plaintes à l'adresse suivante :

Le responsable des plaintes
L'Inspecteur général des institutions financières
800, place D'Youville
9e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5

V. COMMENT NOUS JOINDRE

Vous pouvez avoir accès à nos services ou nous joindre, selon vos préférences, de plusieurs façons : par écrit, par téléphone, en personne à nos comptoirs de services, par l'entremise de votre ordinateur personnel ou par télécopieur. Nous avons aussi des brochures et des dépliants.

Renseignements généraux

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	igif@igif.gouv.qc.ca
Site Internet :	www.igif.gouv.qc.ca

SECTEUR FINANCIER

Registre et permis pour les institutions financières/Pratiques commerciales

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	(418) 528-9191/(418) 528-9726
Télécopieur :	(418) 528-0835
Courriel :	dotgi@igif.gouv.qc.ca/depcci@igif.gouv.qc.ca

SECTEUR DU COURTAGE IMMOBILIER (voir note)

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	(418) 644-4849
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	req@req.gouv.qc.ca

SECTEUR DES ENTREPRISES

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Courriel :	dir.entreprises@igif.gouv.qc.ca
Télécopieur :	(418) 528-5703

Support aux services en ligne	Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Téléphone :	Région de Québec : (418) 528-9006 Ailleurs au Québec : 1 877 390-4443 (1 877 390-IGIF)
Courriel :	edi@igif.gouv.qc.ca
Service au comptoir :	Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00 Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 00

Comptoir de Québec	Comptoir de Montréal
L'Inspecteur général	L'Inspecteur général
des institutions financières	des institutions financières
Direction des entreprises	**Direction des entreprises**
Service des personnes morales	**Service des personnes morales**
800, place D'Youville	800, Tour de la Place-Victoria
Rez-de-chaussée	Niveau promenade
Québec (Québec) G1R 4Y5	Montréal (Québec) H4Z 1H9
Télécopieur : (418) 646-9660	Télécopieur : (514) 873-6431

Note : Depuis le 1er février 2004, le courtage immobilier est sous la responsabilité du Registraire des entreprises.

Registraire
des entreprises
Québec